



LAUDO ARBITRAL

EXPTE. NÚM: 97/17

RECLAMANTE:

RECLAMADA:

Zalando SE

Colegio Arbitral:

PRESIDENTA DEL COLEGIO ARBITRAL

VOCALES

Propuesto por la Federación de Usuarios y Consumidores Independientes

Propuesta por la Asociación empresarial ADIGITAL

En la Sede de la Junta Arbitral Nacional de Consumo a 16 de agosto de 2019, se dicta laudo en el procedimiento arbitral de referencia

LAUDO ARBITRAL

ANTECEDENTES DE HECHO

1. Consta previamente al inicio del procedimiento, formalización de convenio arbitral válido entre las partes, de acuerdo con lo establecido en el artículo 24 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, concurriendo en este caso la presentación de la solicitud arbitral por el reclamante y la adhesión de la empresa reclamada al Código Ético Confianza Online. En dicha adhesión, manifiesta que agotado el procedimiento de mediación llevado a cabo por ADIGITAL, acepta expresamente el arbitraje de la Junta Arbitral Nacional del Consumo para la solución de las reclamaciones relativas a las transacciones electrónicas con consumidores, presentadas por la presunta infracción de las normas del mencionado Código.

De conformidad con el artículo 40 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, que regula el Sistema Arbitral de Consumo, que establece el procedimiento abreviado aplicable en este supuesto, se ha comunicado a las partes el inicio del procedimiento arbitral, la designación de colegio arbitral y la citación a audiencia en forma escrita, con

el fin de que aportaran nuevas alegaciones o documentación que no hubieran puesto de manifiesto y consideraran relevantes para la solución del conflicto. Asimismo se han incorporado al expediente toda cuanta documentación obraba en los procedimientos de reclamación anteriores, seguidos de conformidad con lo dispuesto en el Código Ético de Confianza Online.

2. El reclamante en su solicitud de arbitraje alega que han concurrido circunstancias relativas a la adquisición de un producto mediante contratación electrónica (que aparecen señaladas con una x):

- .- El producto no fue entregado porque la empresa alegó error en el precio.
- .- El producto no fue entregado porque la empresa alegó falta de stock.
- .- Retraso en la entrega del producto.
- .- Ausencia de información proporcionada sobre las características del producto o, existiendo información, ésta fue proporcionada de manera incorrecta.
- .- La empresa impidió al reclamante el ejercicio del derecho de desistimiento.
- .- Otras circunstancias. Entrega a persona no autorizada. Desistimiento. Pedido incompleto. Devolución tardía de la cantidad.

El reclamante realizó, con fecha 28 de noviembre de 2016, la compra de tres pares de zapatillas, por un importe inicial de 135,88 €. Manifiesta que no se le hace entrega en el plazo previsto y, tras varias llamadas, consigue que lo informen de que se entregó el producto en casa de una vecina, sin contar con autorización para ello. Cuando pasado el tiempo consigue recoger el envío (26 de diciembre) sólo encuentra un par de los tres solicitados. Vuelve a ponerse en contacto con la reclamada y el 29 de diciembre les comunica que, dado el retraso, no está interesado en el producto y que procede a su devolución. Le reintegran la cantidad de 45 €, correspondiente a un solo par de zapatillas. Tras efectuar varias reclamaciones y acudir a Confianza Online, consigue la devolución del resto del importe del pedido casi dos meses después.

Solicita, teniendo en cuenta las alegaciones efectuadas y la documentación aportada, las disculpas por escrito por parte de la empresa, el doble de la cantidad pagada más intereses, conocer la sanción que tendría la empresa y amonestación existe por parte de Confianza Online.

3. Trasladada la solicitud a la empresa reclamada, ésta no formula alegaciones.

El Órgano Arbitral a la vista de la documentación y alegaciones presentadas por las partes, expone los siguientes

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

Primero.- Que ha quedado acreditado por la documentación aportada al expediente que se han cumplido todos los requisitos establecidos en los artículos 1258, 1262 y 1278 del Código Civil. Ambas partes han prestado su consentimiento y el contrato reúne las condiciones esenciales para ser considerado válido y por tanto obligatorio, por lo que, perfeccionado el contrato celebrado, desde entonces obliga no solo al cumplimiento de lo expresamente pactado, sino también a todas las consecuencias que según su naturaleza, sean conformes a la buena fe, al uso y a la ley, no amparando la ley el abuso del derecho o el ejercicio antisocial del mismo (artículo 7 C.C).

Segundo.- Que conforme el artículo 1091 del Código Civil, las obligaciones que nacen de los contratos tienen fuerza de ley entre las partes contratantes, y deben cumplirse al tenor de los mismos, y según establece el artículo 1256, la validez y el cumplimiento de los contratos no pueden dejarse al arbitrio de uno de los contratantes. El mismo código establece que los contratantes pueden establecer los pactos, cláusulas y condiciones que tengan por conveniente, siempre que no sean contrarios a las leyes, a la moral ni al orden público, artículo 1255. A su vez, el artículo 1278 indica que “Los contratos serán obligatorios, cualquiera que sea la forma en que se hayan celebrado, siempre que en ellos concurran las condiciones esenciales para su validez”.

Tercero.- Conforme establece el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, en su versión vigente en el momento de la celebración del contrato, con carácter general en su artículo 76, y específicamente en relación con los contratos celebrados a distancia en el artículo 107, relativos a la devolución por el empresario de las sumas abonadas en el ejercicio del derecho de desistimiento por el consumidor, cuando el consumidor haya ejercido el derecho de desistimiento, el empresario estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor, que deberá realizar sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato del consumidor. En caso de retraso injustificado por parte del empresario respecto a la devolución de las sumas abonadas, el consumidor podrá reclamar que se le pague el doble del importe adeudado, sin perjuicio a su derecho de ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en los que excedan de dicha cantidad, atribuyéndose la carga de la prueba respecto a los plazos o causas al empresario.

Atendida la documentación presentada por el reclamante y no rebatida por la empresa, consta la entrega efectiva del pedido al destinatario el 26 de diciembre de 2016, solicitándose el desistimiento el día 29 de diciembre, es decir, dentro del plazo establecido legalmente para ello. La entrega a persona no autorizada no puede, ni debe, entenderse como tal, siendo responsabilidad de la empresa reclamada los posibles efectos perjudiciales que esta entrega ficticia pudiera haber ocasionado. Existiendo confirmación de que el importe fue objeto de devolución el 15 de febrero de 2017, mediante correo electrónico en el que el reclamante lo reconoce (la retención del pago por parte de Pay Pal es una consecuencia de haber utilizado este medio de pago no imputable a la empresa), debe entenderse incluido el supuesto dentro de la pretensión del reclamante.

Respecto a las demás peticiones, no son objeto de conocimiento por el colegio arbitral que no puede pronunciarse sobre las disculpas por escrito (se trata de cuestión que



afecta a la política comercial de la empresa, y como tal, debe ser entendida) y tampoco sobre las posibles sanciones o expulsión del código ético, que deberán ser planteadas ante los organismo competentes.

Vistos los preceptos citados, se emite el siguiente laudo en equidad:

LAUDO

Estimar parcialmente la pretensión del reclamante,
, estimando que la empresa reclamada, Zalando SE, deberá proceder al abono al reclamante en la cuenta corriente que este designe, de la cantidad de 159,85€, como devolución del doble del importe del pedido realizado, al haber transcurrido más de 14 días desde la entrega efectiva al destinatario de los bienes objeto del derecho de desistimiento y la devolución del dinero al reclamante

Dicho laudo ha sido adoptado por UNANIMIDAD

El plazo del cumplimiento del laudo es de 30 días desde su notificación

Notifíquese a las partes el presente Laudo, haciéndoles saber que tiene carácter vinculante y ejecutivo y que es eficaz desde el día de su notificación, pudiendo interponer contra el mismo recurso de anulación de acuerdo con lo establecido en el artículo 8.5 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, siendo competente la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma donde aquél se hubiere dictado, y pudiendo ejercitarse la acción de anulación dentro de los dos meses siguientes a la fecha de su notificación, conforme lo previsto en el Título VII de la citada Ley 60/2003.

Asimismo se notifica que, de conformidad con el artículo 39 de esta misma Ley, cualquiera de las partes podrá solicitar al árbitro la corrección, aclaración o complemento del laudo, dentro de los diez días siguientes a la notificación del mismo.

Y para que conste los árbitros firman el presente Laudo, en el lugar y fecha señalados al principio.

LA PRESIDENTA



EL VOCAL

EL VOCAL

Ante mí: LA SECRETARIA